INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS - PQRD
Abril, Mayo y Junio 2019

Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - Prosperidad Social
Bogotá D.C.

Agosto, 2019

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 3

1. GENERALIDADES 3

2. CANTIDAD DE PQRSD RECIBIDAS 6

3. CANAL ESCRITO 6

4. CANAL PRESENCIAL 11

5. CANAL TELEFÓNICO 14

6. CANAL VIRTUAL 164

7. RECOMENDACIÓNES 16

INTRODUCCIÓN

El **Departamento Administrativo para la Prosperidad Social**, a través de su Grupo Interno de Trabajo Participación Ciudadana presenta de manera consolidada el Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias, recibidas y atendidas por el Departamento durante los meses de **abril, mayo y junio de 2019** por medio de los diferentes canales de atención y radicación.

Lo anterior con el fin de poner en conocimiento de la ciudadanía la gestión realizada por la Entidad, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014 y Decreto 0103 de 2015.

Se presenta la información de manera consolidada a nivel nacional, y se discriminará teniendo en cuenta los diferentes canales de recepción, los tipos de petición, los puntos de atención y el número de ciudadanos atendidos durante toda la vigencia.

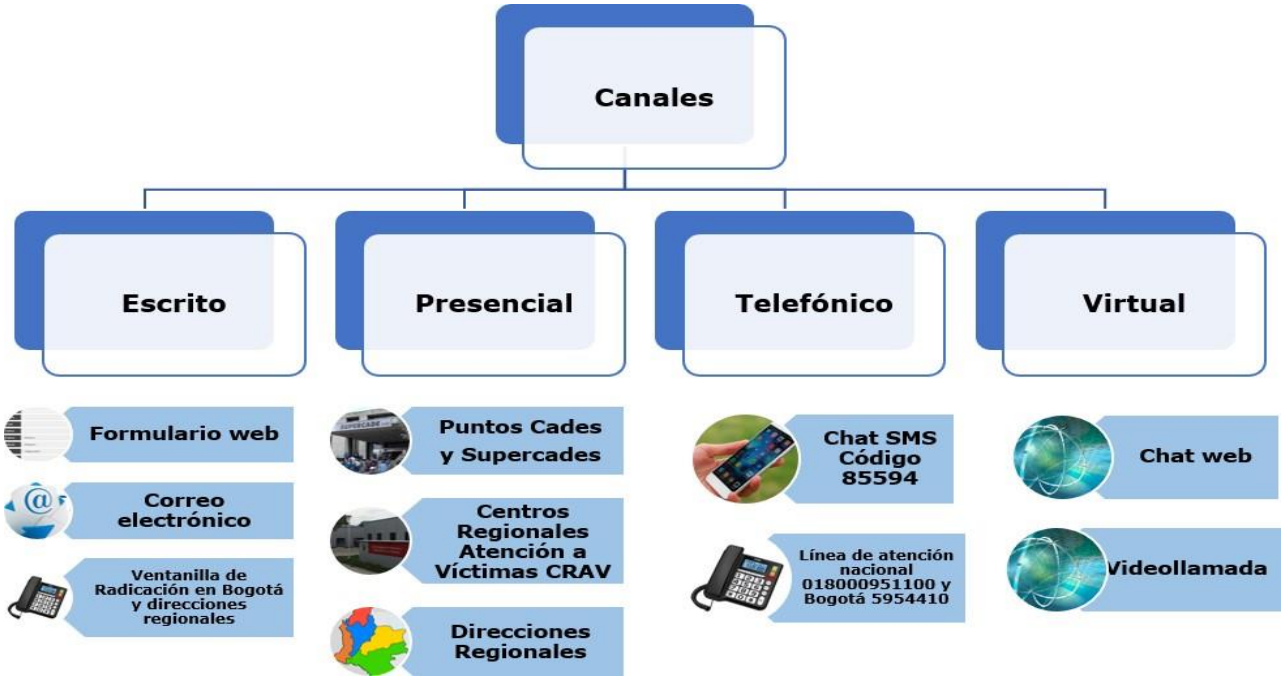
1. GENERALIDADES

Con base en la normativa Constitucional y Legal vigente, sobre la cual el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social gestiona todo lo relacionado con las peticiones recibidas, se aclaran los siguientes términos:

- **Canales de atención**

La Entidad ha dispuesto los siguientes canales de atención para la gestión y respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD: presencial, telefónico, virtual y escrito. Los mecanismos de atención para cada canal se observan en la siguiente ilustración:

Ilustración 1. Canales de atención



Fuente: Elaboración propia

- **Derecho de Petición**

Se encuentra consagrado en el artículo 23 de nuestra Constitución Política y dispone que "toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución".

El derecho de petición puede ser ejercido por cualquier persona en forma verbal o escrita, sin requisitos adicionales o límites sobre los asuntos, con el fin de garantizar derechos relacionados como la efectiva participación democrática, acceso a la información, libertad de expresión, participación política, etc.

- ***Tipos o modalidades del derecho de petición***

De acuerdo con la Resolución 289 de 2017, dependiendo de su contenido el derecho de petición puede ser:

Interés General. Solicitud que involucra o atañe a la generalidad, es decir, no hay individualización de todos y cada uno de los peticionarios que podrían estar involucrados.

Interés Particular. Solicitud elevada por un ciudadano en busca de una respuesta a una situación que le afecta o le concierne a él mismo. En este evento, es posible individualizar al peticionario.

Información. Es el requerimiento que hace un ciudadano con el cual se busca indagar sobre un hecho, acto o situación administrativa que corresponde a la naturaleza y finalidad de la Entidad.

Solicitud de documentos. Es el requerimiento que hace el ciudadano que incluye la expedición de copias y el desglose de documentos. Toda persona tiene derecho a acceder y a consultar los documentos que reposen en las oficinas públicas y a que se les expida copia de estos, siempre que dichos documentos no tengan carácter clasificado o reservado conforme a la Constitución Política o a la Ley o no hagan relación con la defensa o seguridad nacional.

Consulta. Solicitud por medio de la cual se busca someter a consideración de la Entidad aspectos en relación con las materias a su cargo. Los conceptos que se emiten en respuesta a la consulta no comprometen la responsabilidad de la Entidad, ni son de obligatorio cumplimiento o ejecución y carecen de fuerza vinculante.

Consulta de bases de datos. Solicitud por medio de la cual se busca acceder a la información que se encuentra en las respectivas bases de datos de la Entidad, a fin de obtener información referente a los datos que allí reposan.

Reclamo en materia de datos personales. Solicitud realizada por el titular de los datos, su representante legal, apoderado o causahabiente, al considerar que la información contenida en la base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o porque advierte un presunto incumplimiento de cualquiera de los principios y deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012.

Queja. Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula un ciudadano en relación con la conducta presuntamente irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo. Es la manifestación mediante la cual se pone en conocimiento de las autoridades la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio.

Denuncia. Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación disciplinaria y se remitan las correspondientes copias a las entidades competentes de adelantar la investigación penal y/o fiscal. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, que permitan encauzar el análisis de la presunta conducta irregular.

Recursos. Son las herramientas con las que cuenta un ciudadano para manifestarse en contra de las decisiones que tome la Entidad. Estos se someten a las normas especiales establecidas en el Capítulo V del Título III del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, artículos 74 a 86 y demás normas concordantes.

Petición entre autoridades. Es la petición de información o de documentos que realiza una autoridad a otra. Dentro de éstas se encuentran las realizadas por organismos de control como la Procuraduría General de la Nación, Defensoría del Pueblo y la Contraloría General de la República.

Petición de informes por los congresistas. Petición presentada por un Senador o Representante a la Cámara, con el fin de solicitar información, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso de la República.

- **Términos de respuesta**

De acuerdo con los tipos de petición definidos, el derecho de petición tendrá los siguientes términos de respuesta:

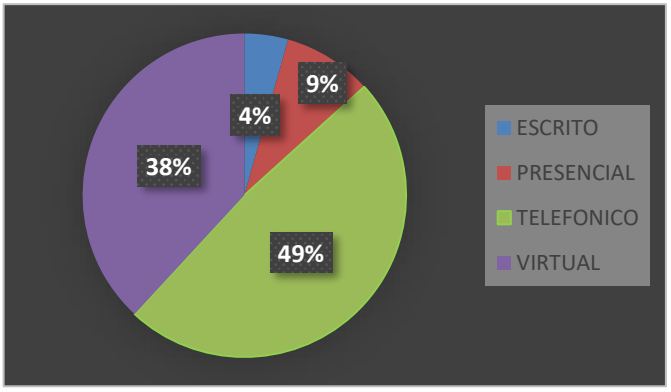
Ilustración 2. Tiempo de respuesta por tipo de petición

Fuente: *Elaboración propia*

2. CANTIDAD DE PQRSD RECIBIDAS

En el Segundo trimestre de 2019 se gestionaron 479.570 PQRSD, de las cuales el 48,6% se atienden por canal telefónico, el 38,2% por canal virtual, 8,8% por canal presencial y el 4,4 por el escrito.

Ilustración 3. Cantidad de PQRSD por canal



CANAL	CANTIDAD	%
ESCRITO	21.061	4,4%
PRESENCIAL	42.267	8,8%
TELEFONICO	233.178	48,6%
VIRTUAL	183.064	38,2%
TOTAL	**479.570**	**100%**

Fuente: Reporte Delta e información del Operador

Teniendo en cuanta la clasificación de canales de atención: presencial, telefónico, virtual y escrito (ver ilustración 3) a continuación se describe la gestión realizada en cada uno de ellos.

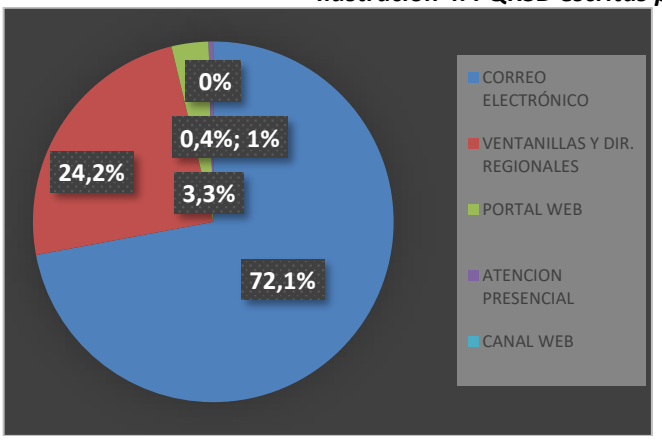
3. CANAL ESCRITO

3.1 Cantidad de PQRSD por mecanismo de atención

Las PQRSD gestionadas por el canal escrito se atienden a través de los siguientes mecanismos: correo electrónico, ventanilla / direcciones regionales y portal web.

El mayor volumen de las PQRSD gestionas por el canal escrito se atienden a través del correo electrónico (15.175 con un 72,1%) y la ventanilla o direcciones regionales (5.100 con un 24,2%)

Ilustración 4. PQRSD escritas por mecanismo de atención



CANAL	CANTIDAD	%
CORREO ELECTRÓNICO	15.175	72,1%
VENTANILLAS Y DIR. REGIONALES	5.100	24,2%
PORTAL WEB	698	3,3%
ATENCION PRESENCIAL	83	0,4%
CANAL WEB	5	0,0%
TOTAL	**21.061**	**100%**

3.2 Cantidad de PQRSD por tipo

De acuerdo con la tipificación establecida por la Entidad en la Resolución 289 de 2017, el 82,15% de las peticiones que se recibieron en el Segundo trimestre de 2019 corresponden a peticiones de interés particular representado en 17.301 peticiones, el 11,46% corresponden a peticiones de competencia de otra entidad representado en 2.414 peticiones.

Para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 52 del Decreto 103 de 2015, se informa que en el Segundo trimestre de 2019 se recibieron 386 peticiones correspondientes a Solicitudes de Información Pública, aclarando que todas fueron gestionadas por las diferentes áreas y dependencias de la Entidad, y sobre ninguna se negó el acceso a la Información. En el anexo 1 del informe se pueden consultar las solicitudes y sus respectivos tiempos de respuesta.

La fuente de información para la generación del reporte es Delta, que es la herramienta adoptada por la Entidad para la gestión de PQRSD.

Tabla 1. Cantidad de PQRSD por tipo segundo trimestre 2019

TIPO DE PETICION	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
INTERÉS PARTICULAR	8.759	4.574	3.968	17.301	82,15%
COMPETENCIA OTRA ENTIDAD	986	658	770	2.414	11,46%
PETICIÓN ILEGIBLE, INCOMPLETA Y/O SIN ANEXOS	343	185	132	660	3,13%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA	127	181	78	386	1,83%
INTERÉS GENERAL	31	49	30	110	0,52%
RECLAMO	45	24	6	75	0,36%
CONSULTA BASES DE DATOS	28	14	12	54	0,26%
DENUNCIA	13	7	5	25	0,12%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	10	7	2	19	0,09%
PETICIÓN ÓRGANOS DE CONTROL/CONGRESO	1	6	6	13	0,06%
CONSULTA	0	3	1	4	0,02%
TOTAL	**10.343**	**5.708**	**5.010**	**21.061**	**100,00%**

Fuente: Reporte Delta

Al comparar el comportamiento del Segundo trimestre 2019 respecto al Primer trimestre del 2019 se observa:

- Las peticiones en general para el Segundo trimestre 2019 aumentaron en un 14.84% aproximado.
- Las quejas disminuyeron pasando de 6 en el primer trimestre de 2019 a 0 en el segundo trimestre de 2019, los reclamos aumentaron 78.57% y las denuncias aumentaron un 92.31%.
- Las peticiones ilegibles, incompletas y/o sin anexos aumentaron en un 25.95% así como las solicitudes de información pública que tuvieron un incremento de 306.32%.

Tabla 2. Comparativo PQRSD por tipo

TIPO DE PETICIÓN	TOTAL		COMPARATIVO	Incremento o Disminución porcentual
	1er TRIMESTRE 2019	2do TRIMESTRE 2019		
INTERÉS PARTICULAR	14.288	17.301	Aumentó	**21,09%**
COMPETENCIA OTRA ENTIDAD	3.236	2.414	Disminuyó	**-25,40%**
PETICIÓN ILEGIBLE, INCOMPLETA Y/O SIN ANEXOS	524	660	Aumentó	**25,95%**
PETICIÓN ÓRGANOS DE CONTROL/CONGRESO	4	13	Aumentó	**225,00%**
INTERÉS GENERAL	102	110	Aumentó	**7,84%**
SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA	95	386	Aumentó	**306,32%**
DENUNCIA	13	25	Aumentó	**92,31%**
CONSULTA BASES DE DATOS	23	54	Aumentó	**134,78%**
RECLAMO	42	75	Aumentó	**78,57%**
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	7	19	Aumentó	**171,43%**
QUEJA	6	0	Disminuyó	**-100,00%**
CONSULTA	0	4	Aumentó	**400%**
TOTAL	**18.340**	**21.061**	Aumentó	**14,84%**

Fuente: Reporte Delta

3.3 Oportunidad en la respuesta PQRSD

Las áreas que en el segundo trimestre de 2019 presenta un nivel de oportunidad de 100% son: Subdirección Financiera, Subdirección de Operaciones, Oficina de Control Interno y Subdirección General De Programas Y Proyectos.

Tabla 3. Oportunidad de respuesta

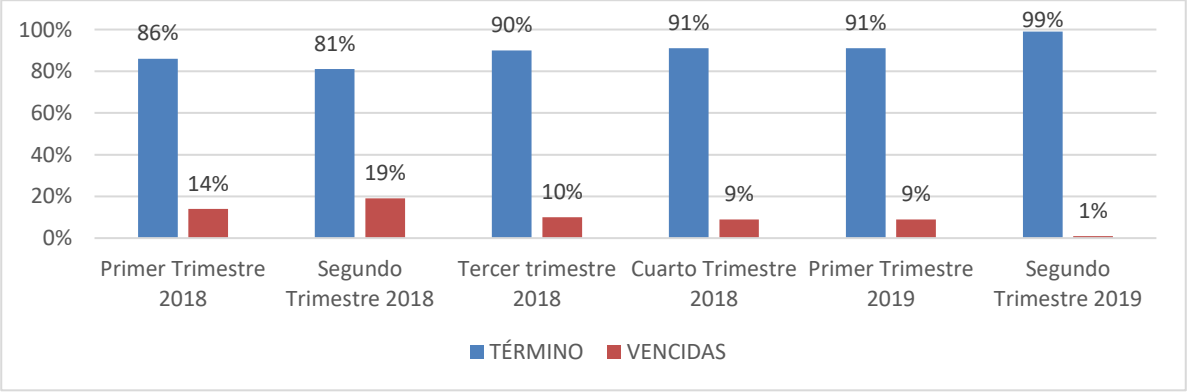
POR DIRECCIONES	OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA			
	CANTIDAD	TÉRMINO	VENCIDAS	% TÉRMINO
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	1	0	100%
SUBDIRECCIÓN DE OPERACIONES	4	4	0	100%
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	7	7	0	100%
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	1	1	0	100%
SECRETARÍA GENERAL	3.453	3.431	22	99%

DIRECCIONES REGIONALES	523	519	4	99%
DIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS CONDICIONADAS	11.587	11.493	94	99%
DIRECCIÓN DE ACOMPAÑAMIENTO FAMILIAR Y COMUNITARIO	569	563	6	99%
SUBDIRECCIÓN GENERAL PARA LA SUPERACIÓN DE LA POBREZA	2.605	2.574	31	99%
DIRECCIÓN DE INCLUSIÓN PRODUCTIVA	1.685	1.651	34	98%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	197	191	6	97%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	32	30	2	94%
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA SOCIAL Y HÁBITAT	205	192	13	94%
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	98	86	12	88%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA OFERTA SOCIAL	60	45	15	75%
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	28	16	12	57%
DIRECCIÓN GENERAL	3	1	2	33%
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	1	0	1	0%
OFICINA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	2	0	2	0%
TOTAL	**21.061**	**20.805**	**254**	**98,78%**

Fuente: Reporte Delta

El nivel de oportunidad en la respuesta de PQRSD a nivel entidad es de **98.78%**

Ilustración 5. Comparativo de oportunidad 2018 y 2019 por trimestres



Fuente: Elaboración Propia

Con relación al Primer Trimestre de 2019 la oportunidad aumento, pasando de 91% al 99% en el segundo trimestre de 2019.

3.4 Cantidad de PQRSD por área de la Entidad

El 55.02% (11.587) de las PQRSD recibidas de la Entidad fueron atendidas por la Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas, el 16,40% (3.453) por La Secretaria General, a través de su GIT Participación Ciudadana, Subdirección General para la Superación de La Pobreza el 12,37% (2.605) y la Dirección de Inclusión Productiva el 8,00% (1.685)

Tabla 4. Cantidad de PQRSD por área

POR DIRECCIONES	CANTIDAD	%
DIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS CONDICIONADAS	11.587	55,02%
SECRETARÍA GENERAL	3.453	16,40%
SUBDIRECCIÓN GENERAL PARA LA SUPERACIÓN DE LA POBREZA	2.605	12,37%
DIRECCIÓN DE INCLUSIÓN PRODUCTIVA	1.685	8,00%
DIRECCIÓN DE ACOMPAÑAMIENTO FAMILIAR Y COMUNITARIO	569	2,70%
DIRECCIONES REGIONALES	523	2,48%
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA SOCIAL Y HÁBITAT	205	0,97%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	197	0,94%
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	98	0,47%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA OFERTA SOCIAL	60	0,28%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	32	0,15%
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	28	0,13%
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	7	0,03%
SUBDIRECCIÓN DE OPERACIONES	4	0,02%
DIRECCIÓN GENERAL	3	0,01%
OFICINA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	2	0,01%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	0,00%
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	1	0,00%
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	1	0,00%
TOTAL	**21.061**	**100%**

Fuente: Reporte Delta

3.5 Peticiones a las cuales no se les puedo medir la oportunidad por estar aún en trámite.

Se debe tener en cuenta que la fecha corte de este informe es el 30 de junio de 2019, por lo que hay 813 peticiones que se encontraban en trámite en términos, por esta razón no es posible medir la oportunidad de la respuesta.

Tabla 5. Cantidad de PQRSD a las cuales no se les puede medir la oportunidad por área, porque aún están en trámite en términos.

POR DIRECCIONES	CANTIDAD	%
DIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS CONDICIONADAS	393	48,34%
SECRETARÍA GENERAL	180	22,14%
SUBDIRECCIÓN GENERAL PARA LA SUPERACIÓN DE LA POBREZA	83	10,21%
DIRECCIONES REGIONALES	35	4,31%
DIRECCIÓN DE ACOMPAÑAMIENTO FAMILIAR Y COMUNITARIO	33	4,06%
DIRECCIÓN DE INCLUSIÓN PRODUCTIVA	22	2,71%
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA SOCIAL Y HÁBITAT	19	2,34%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	11	1,35%
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	9	1,11%
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	9	1,11%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA OFERTA SOCIAL	7	0,86%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	5	0,62%
SUBDIRECCIÓN DE OPERACIONES	3	0,37%
DIRECCIÓN GENERAL	1	0,12%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	0,12%
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	1	0,12%
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	1	0,12%
TOTAL	**813**	**100%**

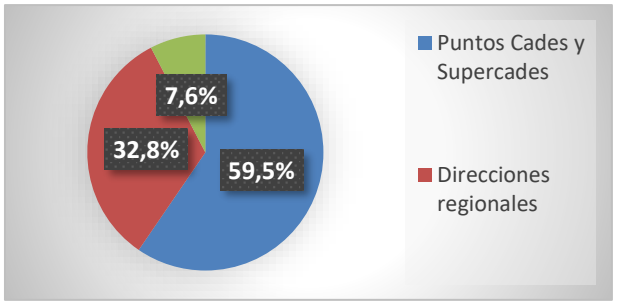
La oportunidad de estas peticiones será medida en el informe del tercer trimestre de 2019.

4. CANAL PRESENCIAL

Las atenciones de peticiones a través del canal presencial se resuelven de manera oportuna ya que se realizan de forma verbal e inmediata. Si por la complejidad de la petición o la tipificación, esta requiere respuesta escrita, la gestión y control de la petición se realiza a través del canal escrito.

Los mecanismos de atención del canal presencial son: Puntos Cades y Supercades en la ciudad de Bogotá, Centros Regionales Atención a Víctimas CRAV en las ciudades de Soacha, Montería, Sincelejo y Cúcuta y Direcciones Regionales.

Ilustración 6. Canal presencial



CANAL PRESENCIAL	CANTIDAD	%
PUNTOS CADES Y SUPERCADES	25.168	59,5%
DIRECCIONES REGIONALES	13.881	32,8%
CENTROS REGIONALES ATENCIÓN VÍCTIMAS CRAV	3.218	7,6%
TOTAL	**42.267**	**100%**

Fuente: Reporte Delta

El mayor volumen de las PQRSD gestionadas por el canal presencial se atienden a través de los puntos de la Red CADES y SUPERCADES (25.168, 59,5%) seguido de las 35 Direcciones Regionales de Prosperidad Social (13.881, 32,8%).

El detalle de las peticiones recibidas a través del canal presencial, en los puntos de atención dispuestos por la entidad, se observan a continuación:

4.1 Red Cades y Supercades en Bogotá

A través de estos puntos de atención la Entidad gestionó 25.168 peticiones en el Segundo trimestre del 2019

Tabla 5. Cantidad de peticiones atendidas en Cades y Supercades en Bogotá

PUNTOS TERRITORIAL BOGOTÁ	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
CADE SANTA HELENITA		316	251	567	2,3%
CADE CANDELARIA	579	779	426	1.784	7,1%
CADE LUCEROS	882	1.371	794	3.047	12,1%
CADE SANTA LUCIA	1.016	1.079	872	2.967	11,8%
CADE SERVITÁ	329	457	303	1.089	4,3%
CADE SUBA	964	1.237	868	3.069	12,2%
CADE TUNAL	476	623	457	1.556	6,2%
SUPERCADE 20 DE JULIO	1.450	1.853	1.174	4.477	17,8%
SUPERCADE AMERICAS	17	11	1.102	1.130	4,5%
SUPER CADE BOSA	1.318	2.157	1.307	4.782	19,0%
SUPER CADE CAD		387	313	700	2,8%
TOTAL GENERAL	**7.031**	**10.270**	**7.867**	**25.168**	**100%**

Fuente: Reporte Delta

4.2 Centros Regionales de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

En los Centros de Atención de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, en los cuales la Entidad presta apoyo, se atendieron y gestionaron un total de 3.218 peticiones así:

Tabla 6. Cantidad de peticiones atendidas en Centros Regionales de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

CENTRO REGIONAL UNIDAD PARA LAS VICTIMAS	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
NORTE DE SANTANDER	277	384	140	801	24,9%
CÓRDOBA	103	177	58	338	10,5%
SUCRE	281	521	429	1231	38,3%
SOACHA	317	306	225	848	26,4%
TOTAL GENERAL	**978**	**1388**	**852**	**3218**	**100%**

Fuente: Reporte Delta

4.3 Direcciones Regionales

La Entidad tiene a disposición de la ciudadanía 35 Direcciones Regionales a nivel Nacional, en ellas se gestionaron en total 13.881 peticiones durante el Segundo trimestre del 2019, discriminadas de la siguiente manera:

Tabla 7. Cantidad de peticiones atendidas en las Direcciones Regionales

DIRECCIONES REGIONALES	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	PROMEDIO MENSUAL	PROMEDIO DÍA	%
AMAZONAS	114	227	118	459	153	5	3%
ANTIOQUIA	151	244	152	547	182	6	4%
ARAUCA	13	22	20	55	18	1	0%
ATLÁNTICO	80	140	28	248	83	3	2%
BOGOTÁ	24	93	104	221	74	2	2%
BOLÍVAR	2	0	1	3	1	0	0%
BOYACÁ	664	388	317	1369	456	15	10%
CALDAS	98	97	87	282	94	3	2%
CAQUETÁ	12	15	4	31	10	0	0%
CASANARE	18	9	14	41	14	0	0%
CAUCA	629	600	300	1529	510	17	11%
CESAR	211	183	328	722	241	8	5%
CHOCÓ	86	148	281	515	172	6	4%
CÓRDOBA	22	44	6	72	24	1	1%
CUNDINAMARCA	0	1	2	3	1	0	0%
GUAINÍA	18	25	30	73	24	1	1%
GUAVIARE	22	50	28	100	33	1	1%
HUILA	251	248	138	637	212	7	5%
LA GUAJIRA	376	239	60	675	225	8	5%
MAGDALENA	9	2	9	20	7	0	0%
MAGDALENA MEDIO	377	302	163	842	281	9	6%
META	148	153	138	439	146	5	3%
NARIÑO	294	239	272	805	268	9	6%
NORTE DE SANTANDER	220	276	142	638	213	7	5%
PUTUMAYO	31	262	228	521	174	6	4%
QUINDÍO	245	226	208	679	226	8	5%
RISARALDA	24	73	57	154	51	2	1%
SAN ANDRÉS	0	14	7	21	7	0	0%
SANTANDER	75	188	53	316	105	4	2%

SUCRE	89	82	116	287	96	3	2%
TOLIMA	467	388	290	1145	382	13	8%
URABÁ	66	74	101	241	80	3	2%
VALLE DEL CAUCA	62	49	43	154	51	2	1%
VAUPÉS	3	6	6	15	5	0	0%
VICHADA	7	1	14	22	7	0	0%
TOTAL GENERAL	**4.908**	**5.108**	**3.865**	**13.881**	**4.627**	**463**	**100%**

Fuente: Reporte Delta

El 41% de las peticiones gestionadas a través del canal presencial son atendidas por las regionales: Cauca, Nariño, Magdalena Medio, Tolima y Boyacá queriendo decir esto que son las regionales con más flujo de visitantes.

5. CANAL TELEFÓNICO

Las peticiones atendidas a través del canal telefónico se resuelven de manera oportuna ya que se realizan de forma verbal e inmediata; si por la complejidad de la petición o la tipificación de la misma, esta requiere respuesta escrita, la gestión y control de la petición se realiza a través del canal escrito.

Los mecanismos de atención del canal telefónico son:

- Línea de atención nacional 018000951100 y Bogotá 5954410

En el Segundo trimestre de 2019 trimestre se recibieron las siguientes peticiones vía telefónica:

Tabla 8. Cantidad de peticiones telefónicas

INDICADORES DE SERVICIO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL TRIMESTRE
LLAMADAS RECIBIDAS	64.353	111.629	57.196	233.178
CIUDADANOS ATENDIDOS	47.592	76.057	41.364	165.013
TIEMPO PROMEDIO LLAMADA AHT (SEG)	276	310	284	290
NIVEL DE ATENCIÓN (%)	99,62%	89,49%	98,59%	95,90%

Fuente: Informe minería de datos operador telefónico.

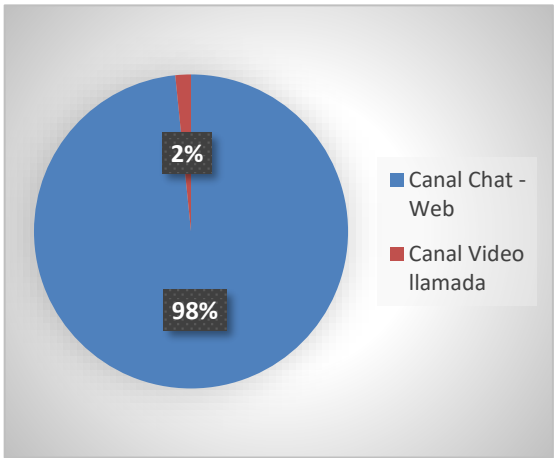
6. CANAL VIRTUAL

Las peticiones atenciones a través del canal virtual se resuelven de manera oportuna ya que se realizan de forma verbal e inmediata. Si por la complejidad de la petición o la tipificación esta requiere respuesta escrita, la gestión y control de la petición se realiza a través del canal escrito.

Los mecanismos de atención del canal virtual son:

- Chat web y videollamada

Ilustración 7. Mecanismo canal virtual



MECANISMO	CANTIDAD	CIUDADANOS ATENDIDOS	%
CANAL CHAT - WEB	14.045	7.787	98%
CANAL VIDEO LLAMADA	229	48	2%
TOTAL	**14.274**	**7.835**	**100%**

Fuente: Informe minería de datos operador telefónico.

6.1 Canal Chat - Web

A través de este canal el Departamento pone a disposición de la ciudadanía la posibilidad de interactuar, mediante peticiones que son resueltas en línea y en tiempo real, desde un enlace en la página web, de esta manera se atendieron un total de 14.045 peticiones, las cuales representaron un total de 7.787 ciudadanos atendidos, con los siguientes indicadores de atención.

Tabla 9. Peticiones atendidas por chat – web

Fuente: Informe minería de datos operador telefónico.

Indicadores De Servicio	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total Trimestre
Transacciones Recibidas	4.093	5.482	4.470	14.045
Transacciones Atendidas	4.022	5.391	4.213	13.626
Nivel de Atención (%)	98%	98%	94%	97%
Ciudadanos Únicos Atendidos	2.388	3.149	2.250	7.787

6.2 Canal Video llamada

A través de este canal el Departamento pone a disposición de la ciudadanía la posibilidad de interactuar, mediante este mecanismo ubicado en la página web oficial de la Entidad, se gestionaron un total de 229 video llamadas, las cuales representaron un total de 48 ciudadanos atendidos, con los siguientes indicadores de atención.

Tabla 10. Peticiones atendidas por video llamada

INDICADORES DE SERVICIO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL TRIMESTRE
LLAMADAS RECIBIDAS	84	98	47	229
LLAMADAS CONTESTADAS	82	97	45	224
TIEMPO PROMEDIO LLAMADA AHT (SEG)	84,26	128,97	92,47	101,90
NIVEL DE ATENCIÓN (%)	97,62%	98,98%	95,74%	97,45%
CIUDADANOS ÚNICOS ATENDIDOS	12	26	10	48

Fuente: Informe minería de datos operador telefónico.

7. RECOMENDACIONES

Para el segundo trimestre de 2019, se resalta que el nivel de oportunidad en la respuesta de PQRSD a nivel entidad es de **98.78%**, siendo este el mejor resultado en los últimos 6 semestres, lo que evidencia un alto compromiso por parte de las dependencias de La Entidad, acompañado por el esquema de seguimiento y monitoreo a la gestión de peticiones que implemento el GIT Participación Ciudadana.

Las áreas que en el segundo trimestre de 2019 presentan un nivel de oportunidad de 100% son: Subdirección Financiera, Subdirección de Operaciones, Oficina de Control Interno y Subdirección General De Programas Y Proyectos, de igual manera se evidencia el compromiso por parte de estas dependencias.

Para el mes de mayo el canal telefónico presento un nivel de atención inferior al 90%, ubicándose en un 89,49%.

Observación:

La fuente de información para la elaboración del presente informe es el gestor documental Delta en su módulo de peticiones y el cierre de la gestión de peticiones en la herramienta, depende de lo registrado por cada funcionario en el aplicativo.